



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЦЕНТРА ЗА ЗАШТИТУ
И ЕДУКАЦИЈУ КОРИСНИКА
ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**

Јануар—март 2012.

Април 2012.

I. УВОД

У периоду 1. јануар – 31. март 2012. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије примио је:

- **473 приговора** на рад финансијских институција,
- **213 преурањених приговора**,
- **281 питање**, и
- **5.453 позива** упућена Информативном центру.

У истом периоду заказано је и **25 медијација**.

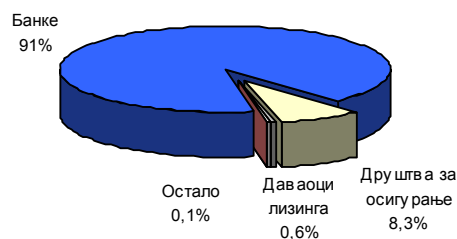
II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио укупно **686 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **31% приговора су били преурањени приговори**, па су они на даљу надлежност прослеђени финансијским институцијама.

Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар– 31. март 2012. године				
Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	У %
Банке	421	203	624	91%
Друштва за осигурање	49	8	57	8,3%
Даваоци лизинга	3	1	4	0,6%
Остало	0	1	1	0,1%
УКУПНО	473	213	686	100%
Извор: Народна банка Србије.				

С обзиром на то да грађани у највећој мери користе банкарске услуге, највиши број приговора и преурањених приговора – чак **91%** – односи се на рад банака.

**Структура приговора и преурањених приговора
у периоду 1. 1 - 31. 3. 2012. године
по групама давалаца финансијских услуга**

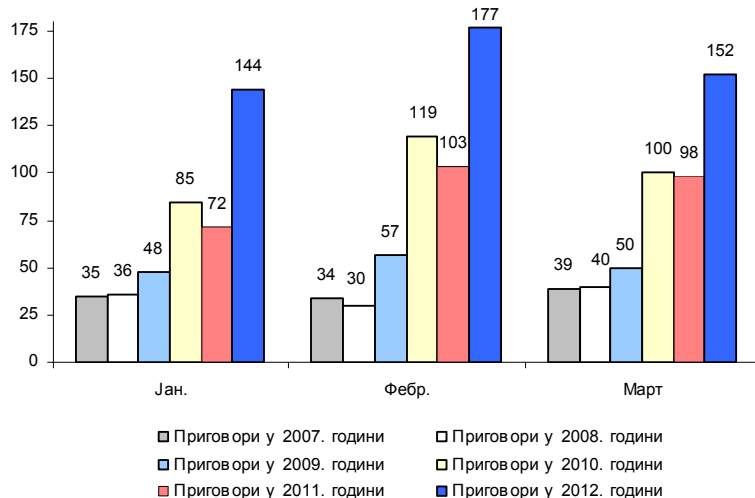


1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга су Центру за заштиту и едукацију упутили **473 приговора** на рад финансијских институција, што је 73,3% више у односу на исти период 2011. године. Од наведеног броја приговора, 89% односи се на рад банака.

**Број приговора по даваоцима финансијских услуга у
периоду 1. јануар – 31. март 2012. године**

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	127	160	134	421	89%
Друштва за осигурање	16	15	18	49	10,4%
Даваоци лизинга	1	2	0	3	0,6%
УКУПНО	144	177	152	473	100%
Извор: Народна банка Србије.					



Од укупног броја приговора, поступање је завршено у 45% случајева, од чега се 74% односи на неосноване приговоре, а 26% на основане.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. март 2012. године

Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани – негативно решени	Неосновани – позитивно решени	Основани приговори	Основани – негативно решени	Основани – позитивно решени	У току решавања	Укупно
Банке	137	136	1	48	12	36	236	421
Друштва за осигурање	18	18	0	8	5	3	23	49
Даваоци лизинга	3	3	0	0	0	0	0	3
УКУПНО	158	157	1	56	17	39	259	473
УКУПНО у %	33,4%	33,2%	0,2%	11,8%	3,6%	8,2%	54,8%	100%

Извор: Народна банка Србије.

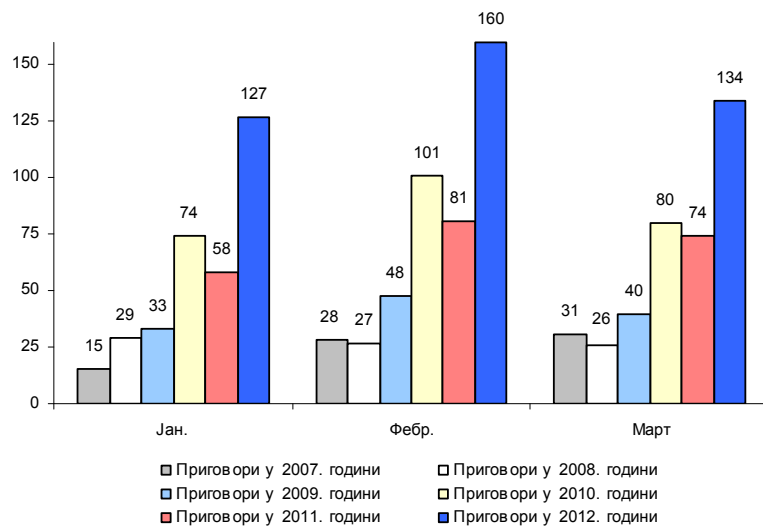
Број приговора је већи за 73,3% у поређењу са истим периодом прошле године, чему је допринело доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга, који је почео да се примењује 5. децембра 2011. године.

Од укупног броја приговора примљених у наведеном периоду, 36% односило се на примену појединих одредаба Закона о заштити корисника финансијских услуга.

Као што је и очекивано, повећан је број позитивно решених приговора који су основани, а односе се на повећање висине променљиве каматне стопе. Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено 70% приговора, док је у истом периоду прошле године број позитивно решених приговора износио 31%.

1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно **421 приговор**.

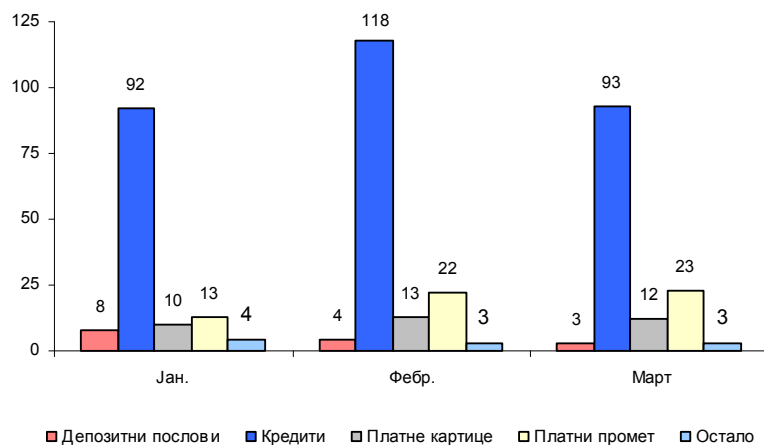


Највише приговора се односило на кредите (72%), текуће рачуне (12,6%) и платне картице (8,3%).

Број приговора по основима у периоду 1. јануар – 31. март 2012. године

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Девизна штедња	7	3	3	13	3,09%
Динарска штедња	1	0	0	1	0,24%
Остало	0	1	0	1	0,24%
Депозитни послови	8	4	3	15	3,6%
Готовински кредити	12	14	15	41	10%
Остали кредити	28	16	24	68	16%
Потрошачки кредити	2	12	4	18	4%
Стамбени кредити	50	76	50	176	42%
Кредити	92	118	93	303	72%
Дебитне картице	1	0	0	1	0,2%
Кредитне картице	9	13	12	34	8,1%
Платне картице	10	13	12	35	8,3%
Платни промет	3	2	0	5	1,2%
Текући рачуни	10	20	23	53	12,6%
Платни промет	13	22	23	58	13,8%
Остало	4	3	3	10	2,4%
Остало	4	3	3	10	2,4%
УКУПНО	127	160	134	421	100,0%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја приговора пристиглих у првом тромесечју 2012. године, 48,5% односи се на рад три банке, а од тога 30,4% на једну банку.

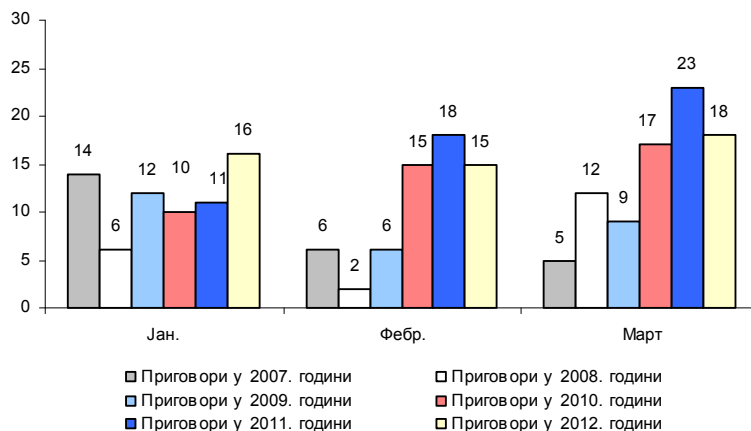
У наведеном периоду корисници су се најчешће жалили на:

- начин на који су поједине банке извршиле усклађивање уговора закључених пре ступања на снагу Закона о заштити корисника финансијских услуга са одредбама овог закона;
- потешкоће које имају у отплати дуговања по основу закључених уговора о кредитним производима;
- обрачун камате на дуговање по кредитној картици, али и
- начин измирења дуговања по платној картици због неразумевања услова њеног коришћења.

Народна банка Србије је новчано казнила и изрекла мере према две банке (*KBC Bank* и *Alpha Bank Srbija*) које су кршиле одредбе Закона о заштити корисника финансијских услуга.

1.2. Друштва за осигурање

У првом тромесечју 2012. године Центру за заштиту и едукацију је упућено 49 приговора на рад друштава за осигурање, што је **6% мање** у односу на исти период 2011. године.



Највећи број пристиглих приговора односио се на аутоодговорност (51%) и каско осигурање (16,3%).

Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблаговремене исплате накнаде штете, и
- одбијање исплате неспорног дела.

1.3. Приговори на остале даваоце финансијских услуга

На рад давалаца финансијског лизинга упућена су само три приговора, што чини 0,6% укупног броја приговора.

2. Преурањени приговори

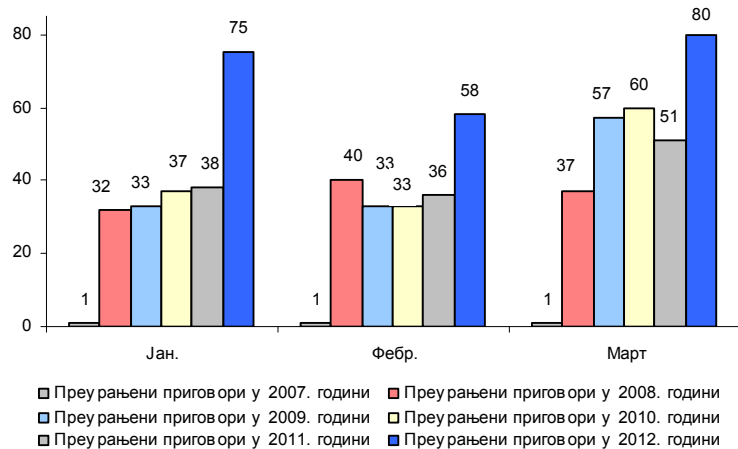
Центар за заштиту и едукацију је примио и 213 преурањених приговора, тј. приговора који су упућени директно Центру, без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. март 2012. године

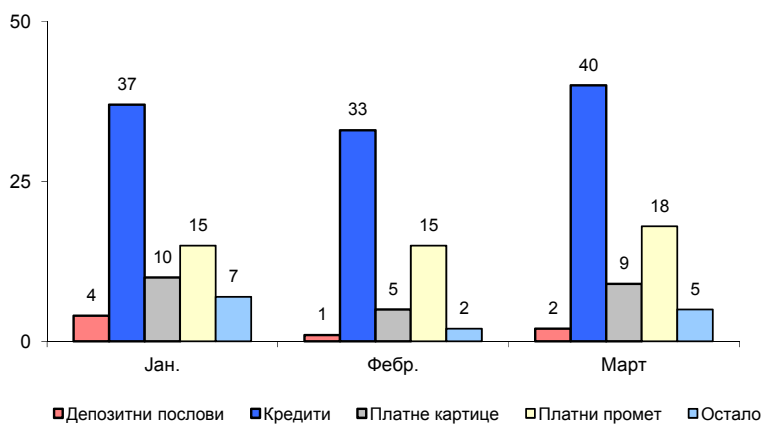
Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	73	56	74	203	95,31%
Друштва за осигурање	1	2	5	8	3,76%
Даваоци лизинга	1	0	0	1	0,47%
Остало	0	0	1	1	0,47%
УКУПНО	75	58	80	213	100%

Извор: Народна банка Србије.



Број преурањених приговора је 70% виши него у истом периоду претходне године, чему је, као и код приговора, допринело доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга.

Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака (95,3%), и то у сегменту кредита (54%), текућих рачуна (21%) и платних картица (12%).



III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У првом тромесечју 2012. године заказано је **25 медијација**, што је **66,7% мање** у поређењу са истим периодом 2011. године.

Број медијација у периоду 1. јануар – 31. март 2012. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	5	9	4	18	72%
Друштва за осигурање	2	1	4	7	28%
УКУПНО	7	10	8	25	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја медијација, поступак је окончан у 11 случајева, при чему је у **55% завршених медијација постигнут споразум** између финансијских институција и њихових клијената.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. март 2012. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Укупно	У %
Банке	10	5	3	18	72%
Друштва за осигурање	4	1	2	7	28%
УКУПНО	14	6	5	25	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број медијација односи се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних односа (40%), текућих рачуна (16%) и платних картица (12%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројније су медијације из области аутоодговорности (12%).

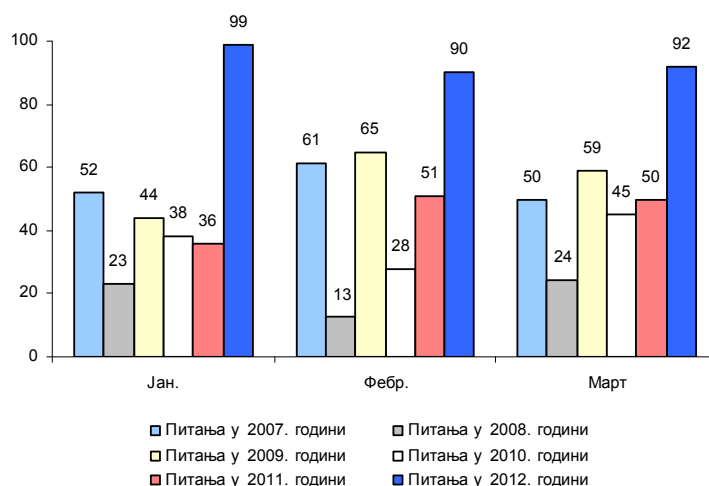
IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА**1. Информисање грађана****1.1. Питања корисника**

Центар за заштиту и едукацију је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и 281 питање у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је за 2,05 пута више него у истом периоду прошле године.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду
1. јануар – 31. март 2012. године**

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	86	74	77	237	84%
Друштва за осигурање	5	1	6	12	4%
Даваоци лизинга	5	11	5	21	7%
Остало	3	4	4	11	4%
УКУПНО	99	90	92	281	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи број питања односио се на рад банака (84%), и то у вези с кредитима (54%), текућим рачунима (8%) и кредитним картицама (7,6%).

Од укупног броја питања примљених у наведеном периоду, 21% односило се на примену појединих одредаба Закона о заштити корисника финансијских услуга.

2. Позиви корисника упућени Информативном центру

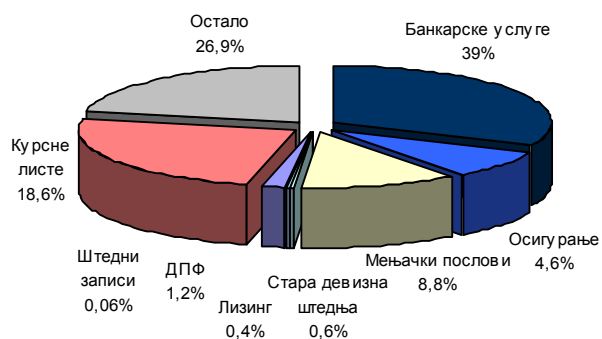
Информативни центар је у периоду 1. јануар – 31. март 2012. примио **5.453 позива** грађана.

**Број постављених питања по областима у периоду
1. јануар - 31. март 2012. године**

Област	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банкарске услуге	785	686	653	2.124	39%
Осигурање	74	64	111	249	4,6%
Мењачки послови	165	119	194	478	8,8%
Лизинг	6	8	8	22	0,4%
ДПФ	20	21	26	67	1,2%
Штедни записи	1	2	0	3	0,06%
Стара девизна штедња	12	11	7	30	0,6%
Курсне листе	320	363	329	1.012	18,6%
Остало	391	513	564	1.468	26,9%
УКУПНО	1.774	1.787	1.892	5.453	100%

Извор: Народна банка Србије

Уколико се изузму позиви који су се тicali сервисних информација, корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

**Структура позива упућених Информативном центру
у периоду 1. 1 - 31. 3. 2012. године**


Примљена су и **353 упита** корисника електронским путем, с питањима о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промету итд. На све упите одговорено је у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

Народна банка Србије је, у оквиру својих редовних едукативних активности, наставила с пружањем информација грађанима у оквиру својих регионалних канцеларија за финансијску едукацију. У првом тромесечју 2012. године, регионалне канцеларије су посетила **333 грађанина**.

Број питања грађана по областима у периоду 1. јануар – 31. март 2012. године					
Област	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банкарство	65	44	65	174	52,3%
Осигурање	2	2	3	7	2,1%
Лизинг	1	5	2	8	2,4%
Мењачки послови	6	4	3	13	3,9%
Пензије	1	1	10	12	3,6%
Остало	52	24	43	119	35,7%
УКУПНО	127	80	126	333	100%
Извор: Народна банка Србије.					

Највећи број питања која су грађани постављали односио се на банкарске услуге (52,3%), посебно на рефинансирање кредита, стамбене кредите уз субвенцију државе, начин обрачуна анuitета, штедњу, јемство, поступак у вези с гашењем рачуна, процедуру улагања приговора на рад банака, активности из делокруга Народне банке Србије итд.

Од почетка године, Народна банка Србије је у четири града у Србији одржала едукативне трибине на различите актуелне финансијске теме прилагођене грађанима и привредницима.

Сајт намењен корисницима финансијских услуга, www.tvojinovac.nbs.rs, изменио је свој дизајн и структуру.